

Hallgatói közvélemény kutatás, elégedettség/fontosság mérés a Terminus Kollégiumban

2004. december



Terminus TKollHÖK

Tartalom:

	oldal
1..A közvélemény kutatás célja	3.
2. A kérdőív	4.
3. A kérdőívre adott válaszok ábrázolása diagrammokban, a kérdőív sorrendjében	9.
4. A megjegyzés részek tartalma	27.
5. Elégedettség – Fontosság diagramm	29.

1. A közvélemény kutatás célja

2004. decemberében, a BMF Terminus Kollégiumban végzett közvélemény kutatás a már korábban elvégzett hasonló felmérésre épült.

Célja egyrészt, hogy képet kapjunk a kollégisták véleményéről a kollégiumi élettel kapcsolatban, másrészt az eredmény tükrében megpróbáljuk a hibáinkat kijavítani, és a lehetséges fejlesztéseket, újításokat végrehajtani.

A közvélemény kutatás két szempontból vizsgálja a kollégisták véleményét,

1: elégedettség, 2: fontosság, illetve vizsgálja még a két szempont egymáshoz való viszonyát. Az első szempont nézi a kollégisták elégedettségét a kollégiummal, a nyújtott szolgáltatásokkal, környezettel stb. kapcsolatban, a második, pedig az előbb említett szempontok fontosságát mutatja.

A közvélemény kutatás során a kiosztott 135 darab kérdőívből 108 darab jutott vissza (1 kérdőív/1 szoba/4ember, $108 \cdot 4 = 432$), lett kiértékelve.

(!) A kérdőív pontozása:

egyáltalán nem ***1*** ***2*** ***3*** ***4*** ***5*** ***6*** ***teljesen, legjobb***

2. A kérdőív

Kérdőív a kollégiumi elégedettség mérésére

Egy szoba egy kérdőívet kap, az adatokat sorban töltsék ki, kire mi jellemző, pl.: aki életkorban is első helyre írja a korát, az a többi adathoz is első helyre írja, ami rá jellemző. Az utána lévő kérdésekben a szobában lakók általános véleményére vagyunk kíváncsiak.

I. A megkérdezett szoba lakóinak adatai:

Lakók neme: Nő , Férfi ; Életkor: _____; _____; _____; _____;

Állandó lakóhelyek (hányan, hol): Város: _____; Község, falu, tanya: _____

Hányadik félévét tölti a kollégiumban?

1 ^í	2 ^í	3 ^í	4 ^í	5 ^í	6 ^í
1 ^í	2 ^í	3 ^í	4 ^í	5 ^í	6 ^í
1 ^í	2 ^í	3 ^í	4 ^í	5 ^í	6 ^í
1 ^í	2 ^í	3 ^í	4 ^í	5 ^í	6 ^í

Egy héten átlagosan hány napot tölt a kollégiumban? _____, _____, _____, _____,

Volt a Terminus Kollégiumba kerülés előtt máshol kollégista?

Igen Nem * Igen Nem * Igen Nem * Igen Nem

II. Mennyire elégedett a Terminus Kollégiummal?

egyáltalán nem 1^í 2^í 3^í 4^í 5^í 6^í teljesen

III. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószobákkal? Mennyire tartja ezt fontosnak?

	1	2	3	4	5	6
Elégedettség						
Fontosság						

1. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószoba méreteivel (nagyság, fő/szoba)? Mennyire tartja ezt fontosnak?

	1	2	3	4	5	6
E						
F						

2. Mennyire elégedett a kollégiumi szoba berendezésével? Mennyire tartja ezt fontosnak?

	1	2	3	4	5	6
E						
F						

3. Mennyire elégedett a tanulási lehetőség biztosításával? Mennyire tartja ezt fontosnak?

	1	2	3	4	5	6
E						
F						

4. Mennyire elégedett a szobatársak kiválasztásának lehetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?

	1	2	3	4	5	6
E						
F						

5. Mennyire elégedett a szoba fűtésével/szigetelésével? Mennyire tartja fontosnak?

	1	2	3	4	5	6
E						
F						

Megjegyzés:

IV. Mennyire elégedett a vizesblokkokkal (zuhanyzó, WC)? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	Elégedettség						
	Fontosság						

1. Mennyire elégedett a vizesblokkok tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

2. Mennyire elégedett a vizesblokkok felszereltségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

3. Mennyire elégedett a vizesblokkok egy főre jutó arányával? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

Megjegyzés:

V. Mennyire találja kielégítőnek a kollégiumban a főzési és étkezési lehetőségeket? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	Elégedettség						
	Fontosság						

1. Mennyire elégedett a főzőkonyha felszereltségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

2. Mennyire elégedett a főzőkonyha tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

3. Mennyire elégedett a főzőkonyha korszerűségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

Megjegyzés:

VI. Mennyire elégedett a kollégium szolgáltatásaival? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	Elégedettség						
	Fontosság						

1. Mennyire elégedett a sportolási lehetőség biztosításával? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

2. Mennyire elégedett az Internettel? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
3. Mennyire elégedett a kollégiumban szervezett programokkal? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
4. Mennyire elégedett azzal, ahogy a vezetőség tájékoztatja a kollégiumi információkról? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
Megjegyzés:							

VII. Mennyire elégedett a személyzettel (kollégiumi bizottság, takarítók, dolgozók, gondnok, portaszolgálat)? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	Elégedettség						
	Fontosság						
1. Mennyire elégedett a személyzet elérhetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
2. Mennyire elégedett a személyzet hozzáértésével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
3. Mennyire elégedett a személyzet együttműködési szándékával? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
4. Mennyire elégedett a személyzet reklamáció kezelésével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						
Megjegyzés:							
VIII. Mennyire elégedett a Terminus Kollégium környezetével? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	Elégedettség						
	Fontosság						
1. Mennyire elégedett a kollégium tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?		1	2	3	4	5	6
	E						
	F						

		1	2	3	4	5	6
2. Mennyire elégedett a kollégium megközelíthetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?	E						
	F						
		1	2	3	4	5	6
3. Mennyire elégedett a kollégium külső környezetével, elhelyezkedésével, rendezettségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?	E						
	F						
		1	2	3	4	5	6
4. Mennyire elégedett a közbiztonsággal a kollégium környezetében?	E						
	F						
Megjegyzés:							
IX. Összességében milyenek látja a kollégium által biztosított életmódot?							
nem megfelelő elfogadható közepes megfelelő jó kiváló							
X. Mi mást tenne még hozzá, amire nem terjed ki a felmérés (javaslatok a szolgáltatás fejlesztésére)?							

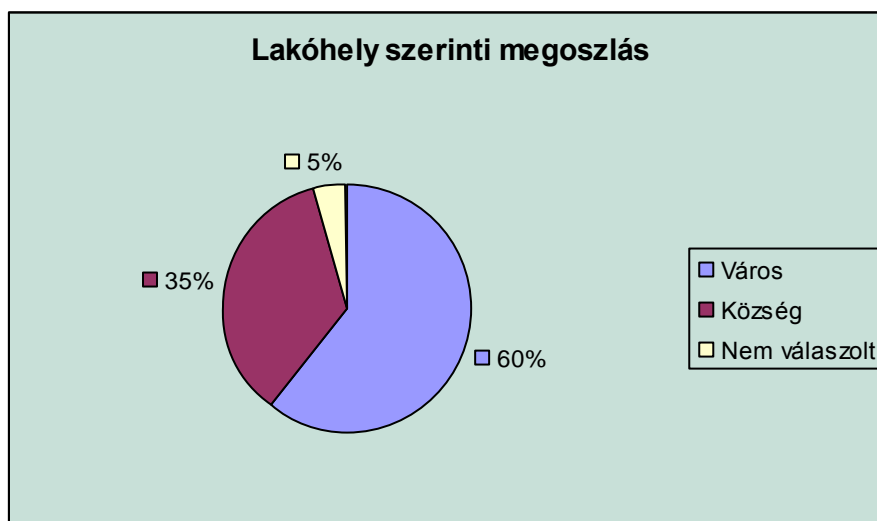
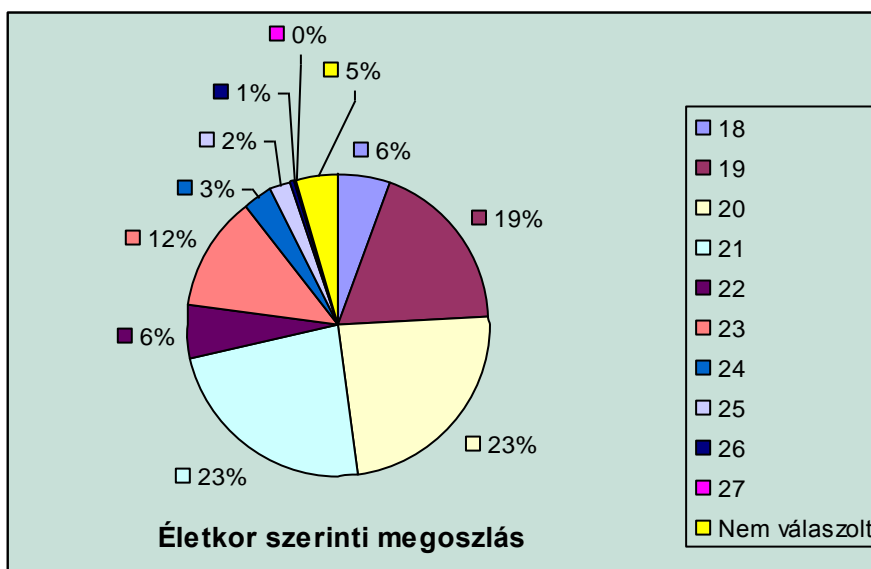
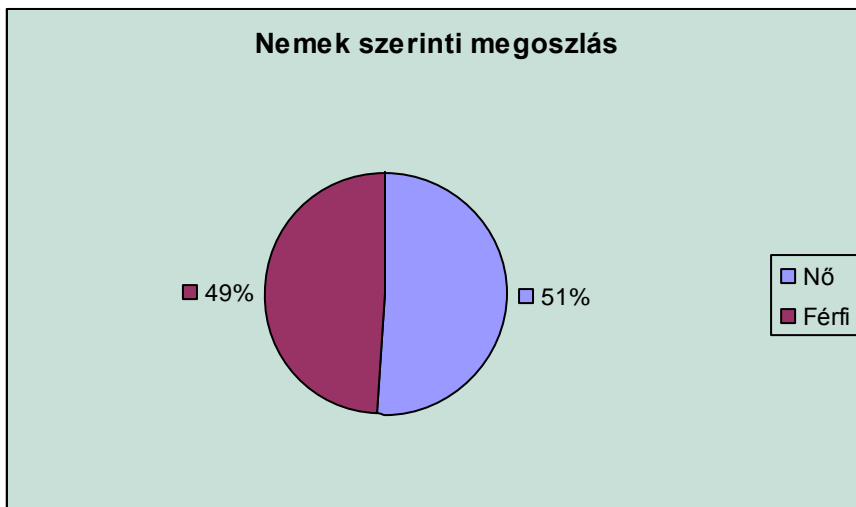
<p>XI. Kollégium díjazása!</p> <p>1: Legfeljebb (!), hány forint havi díjat lenne hajlandó kifizetni kollégiumi elhelyezésért? 3000-5000, 5000-8000, 8000-12000, 12000-15000; 15000-20000, 20000-</p> <p>2: Legfeljebb (!), hány forint havi díjat lenne hajlandó kifizetni magas szintű (magas egy főre jutó szolgáltatások - vizes blokk, főzési lehetőség, egyéb kényelmi szolgáltatások - mennyiségi aránya mellett) kollégiumi elhelyezésért? 3000-5000, 5000-8000, 8000-12000, 12000-15000; 15000-20000, 20000-</p>
--

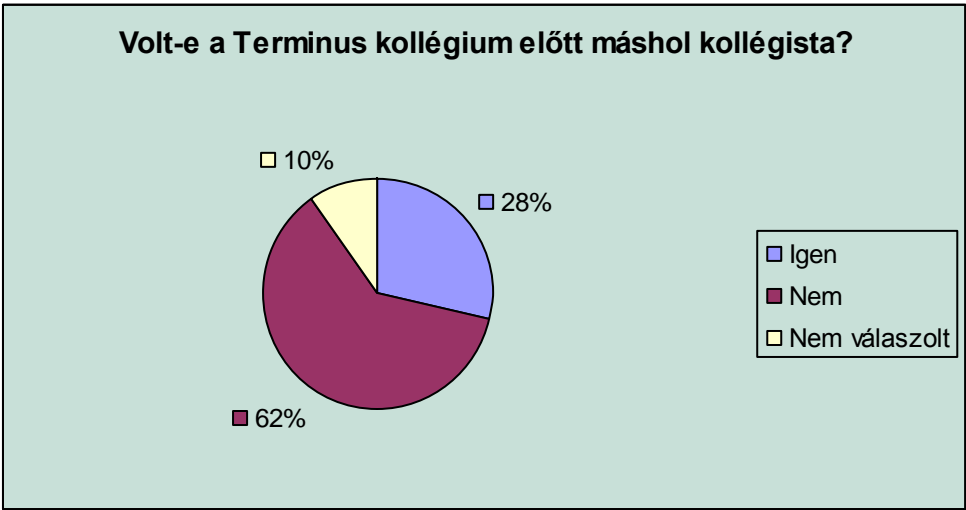
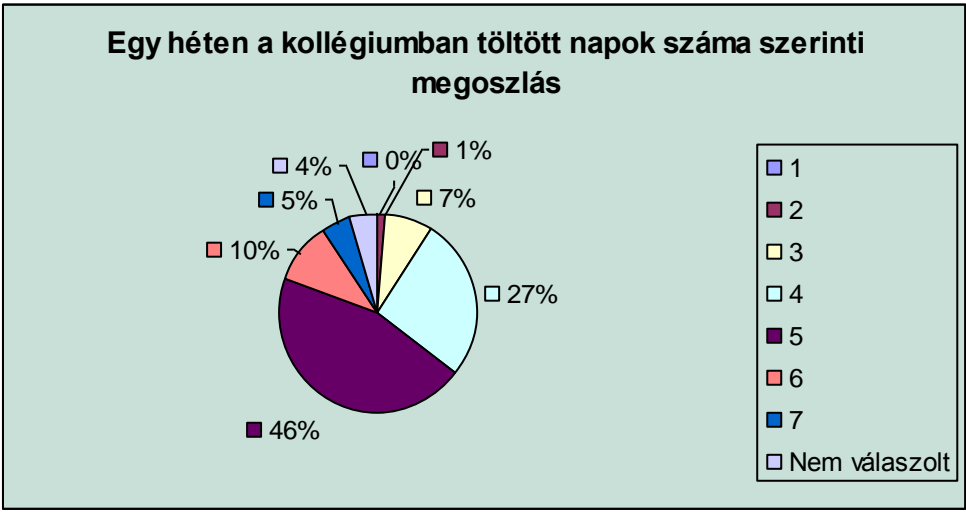
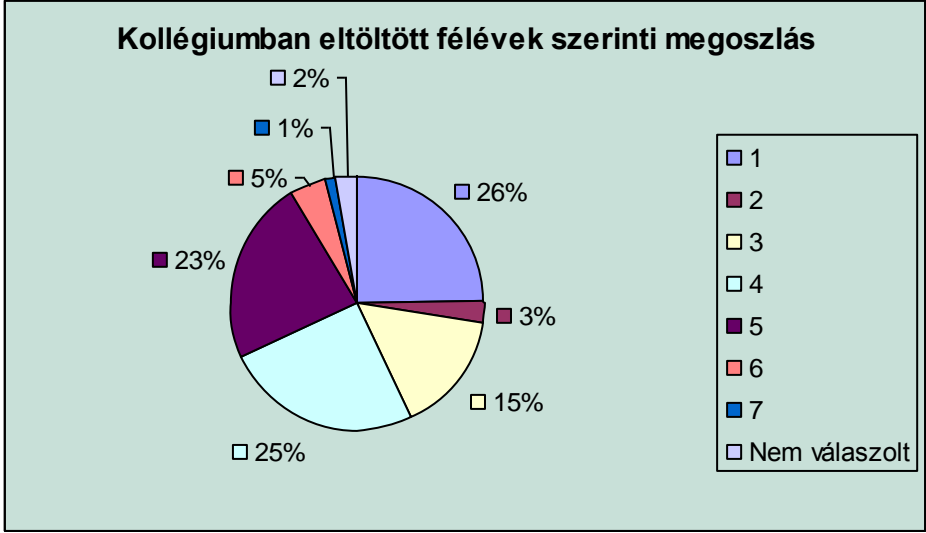
Ez a felmérés a szolgáltatás minőségének javítására irányul.

Segítségét előre is köszönöm!

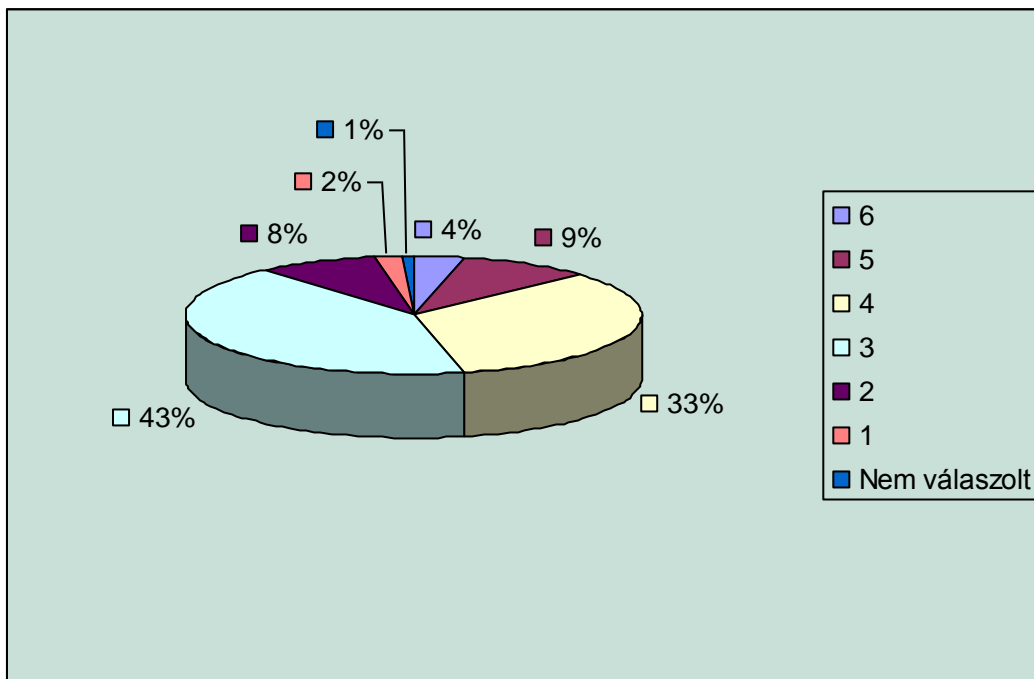
3. A kérdőívre adott válaszok ábrázolása diagrammokban, a kérdőív sorrendjében

I. A megkérdezett szoba lakóinak adatai:

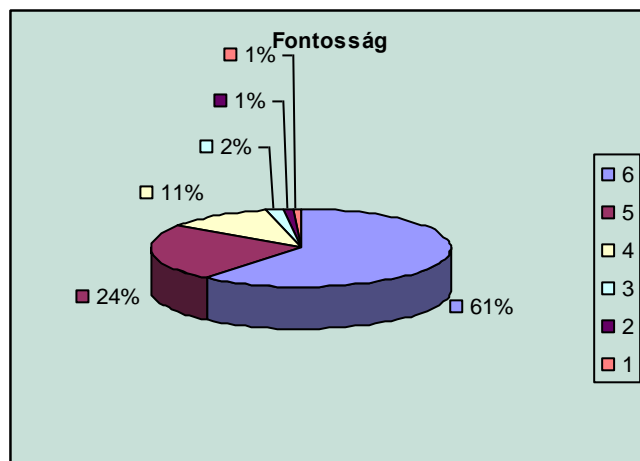
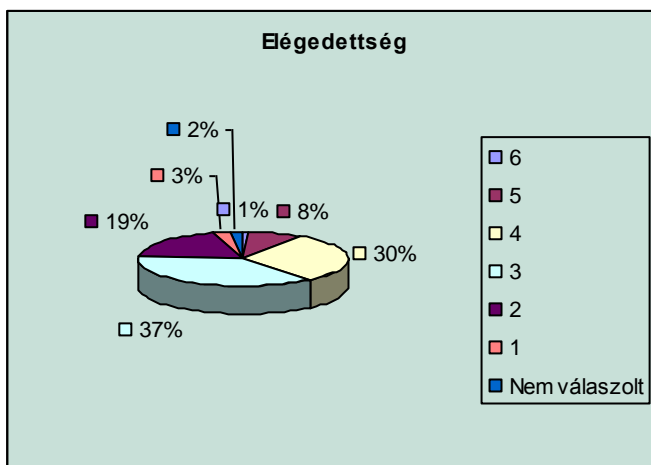




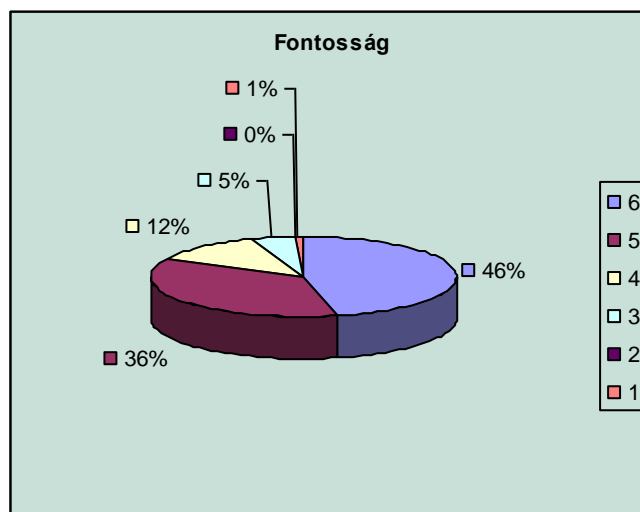
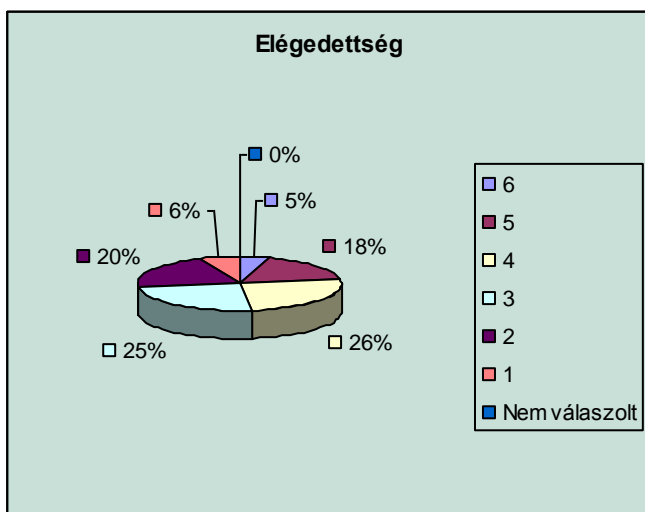
II. Mennyire elégedett a Terminus Kollégiummal?



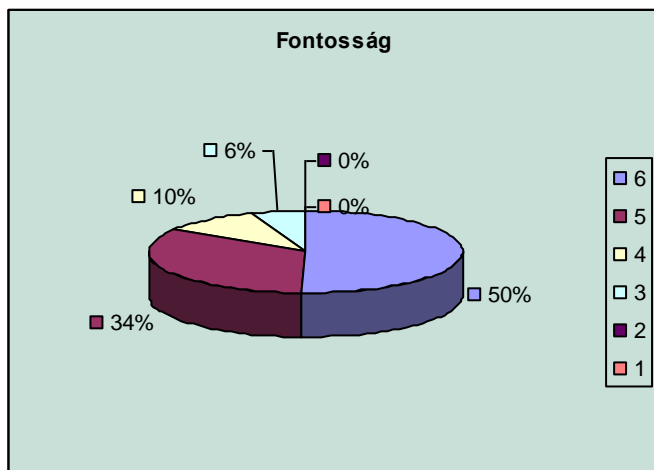
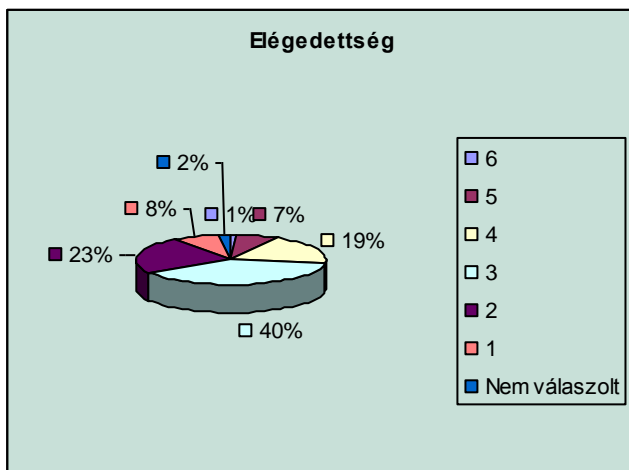
III. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószobákkal? Mennyire tartja ezt fontosnak?



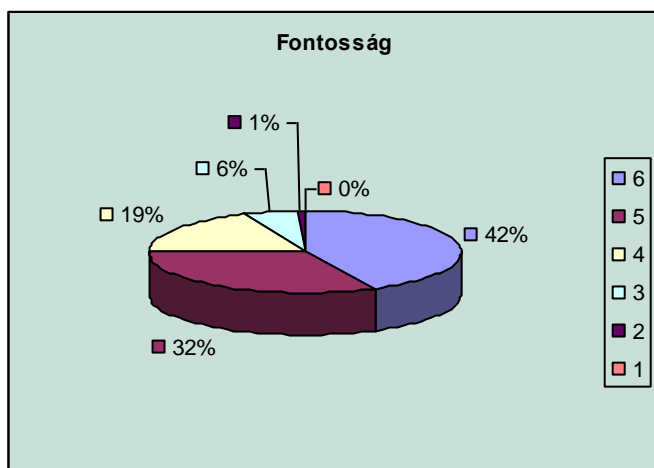
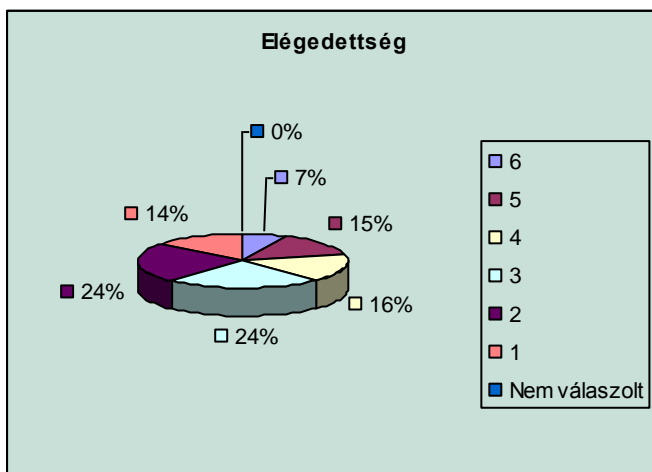
III. 1. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószoba méreteivel (nagyság, fő/szoba)? Mennyire tartja ezt fontosnak?



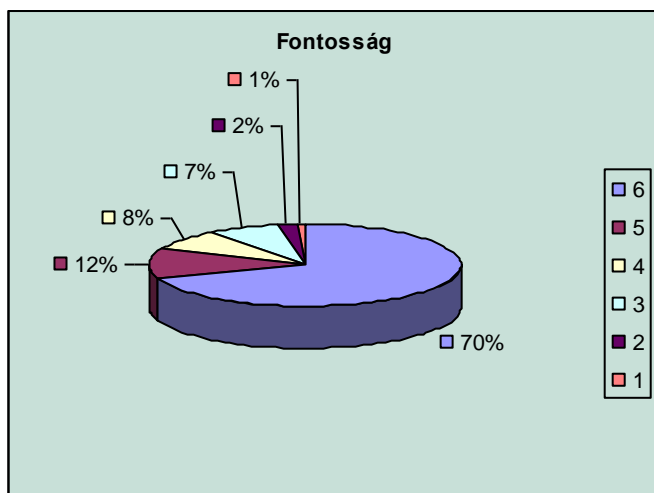
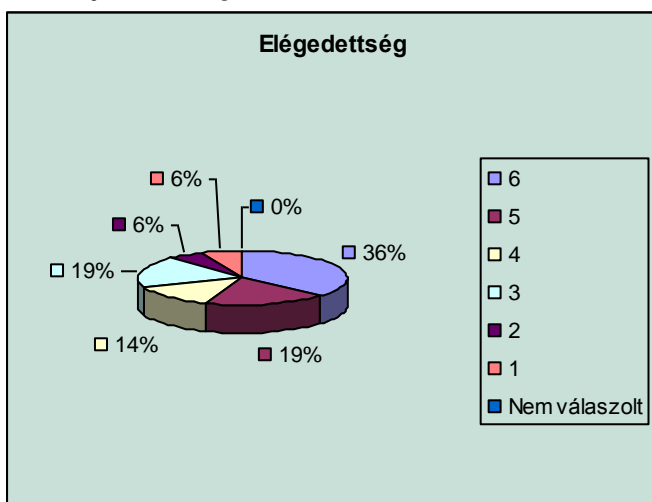
III.2. Mennyire elégedett a kollégiumi szoba berendezéseivel? Mennyire tartja ezt fontosnak?



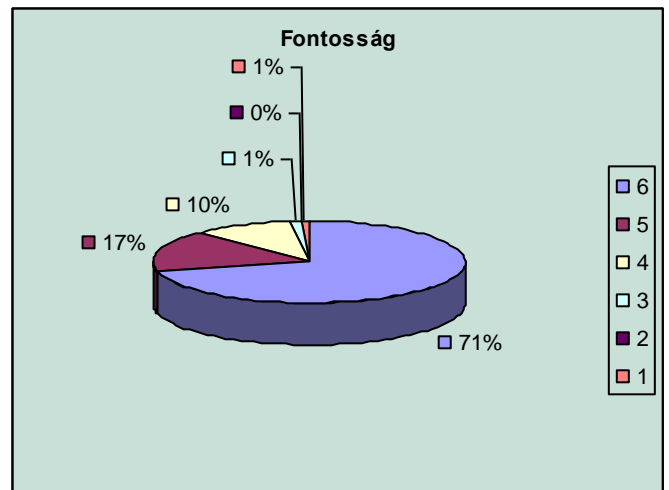
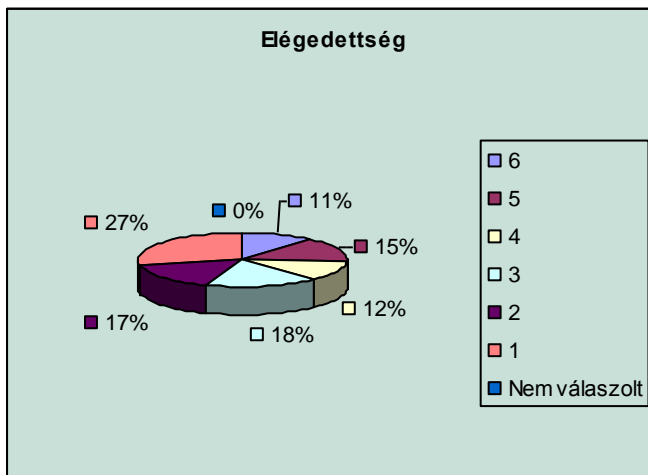
III.3. Mennyire elégedett a tanulási lehetőség biztosításával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



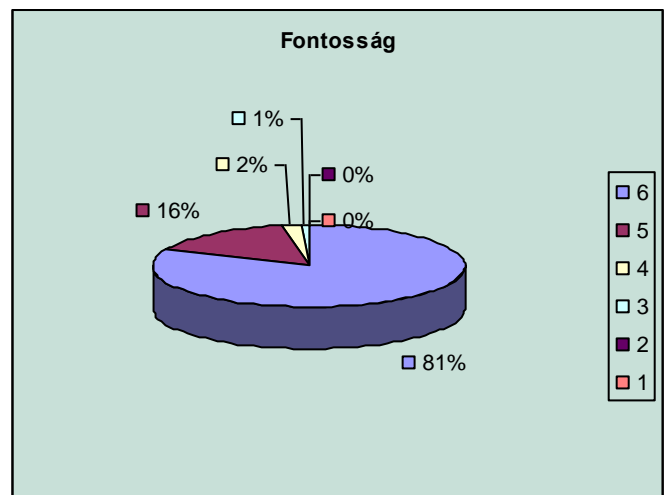
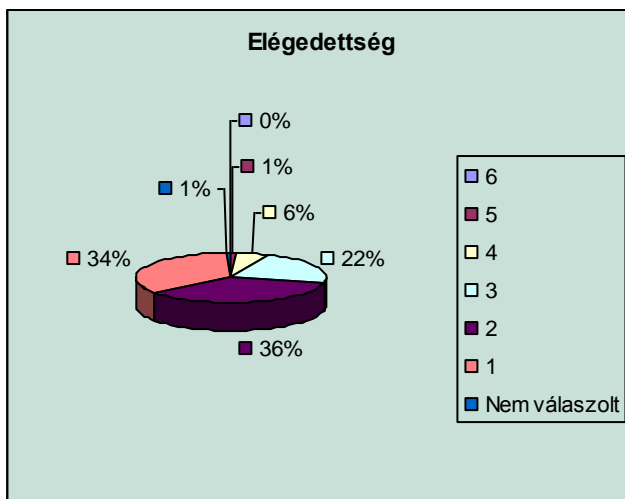
III.4. Mennyire elégedett a szobatársak kiválasztásának lehetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



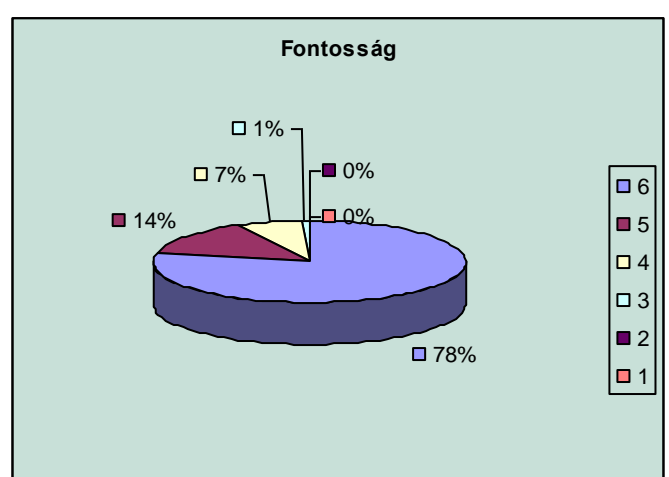
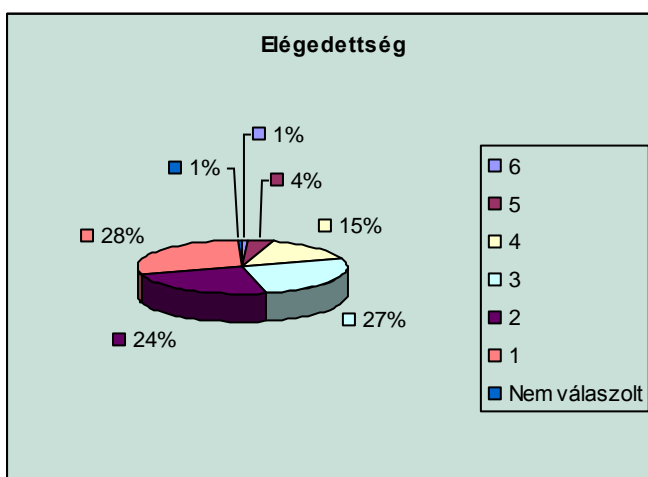
III.5. Mennyire elégedett a szobatársak kiválasztásának lehetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



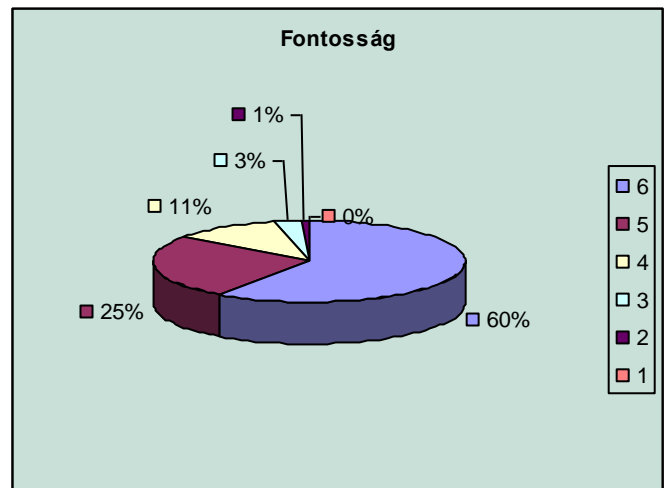
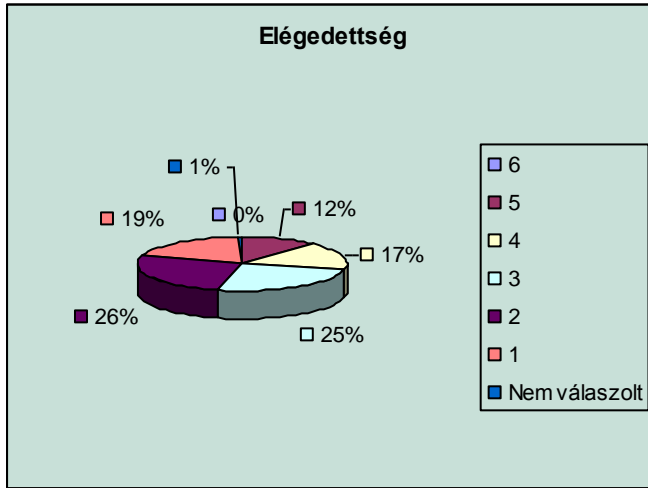
IV. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószobákkal? Mennyire tartja ezt fontosnak?



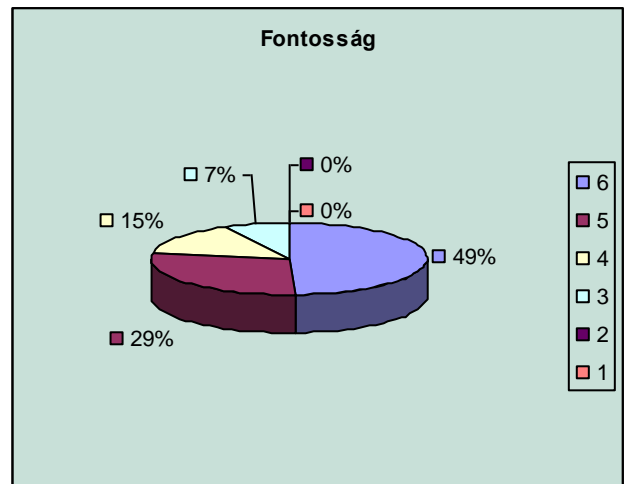
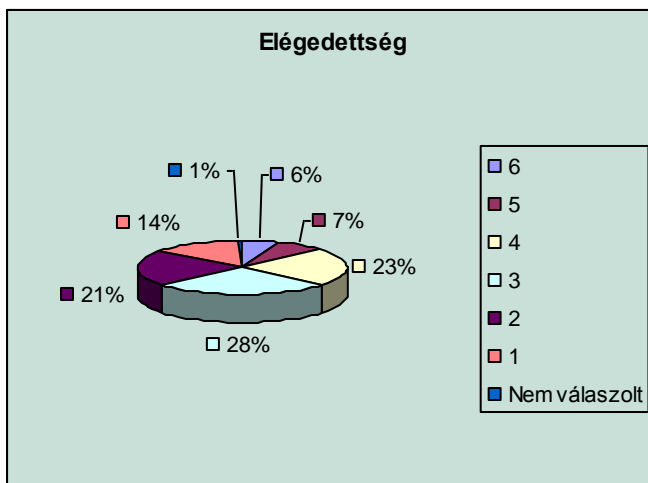
IV.1. Mennyire elégedett a vizesblokk tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



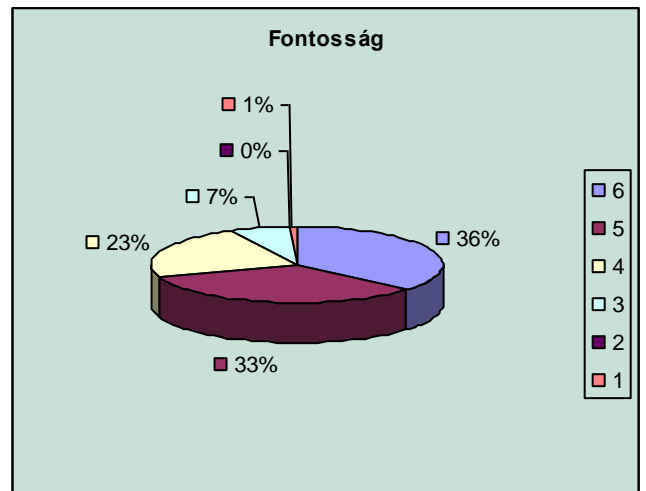
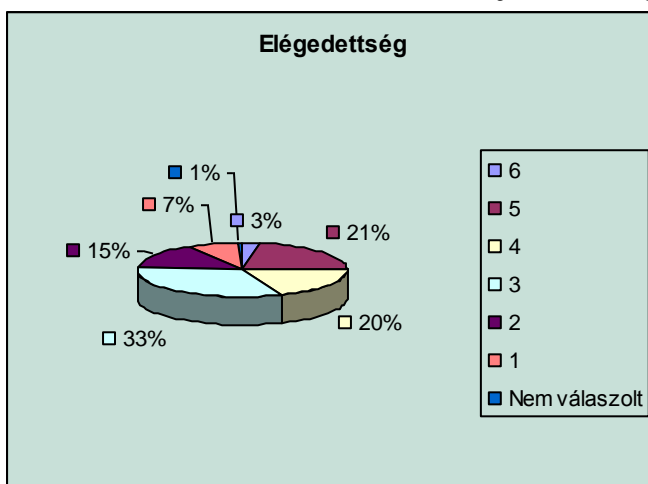
IV.2. Mennyire elégedett a vizesblokk tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



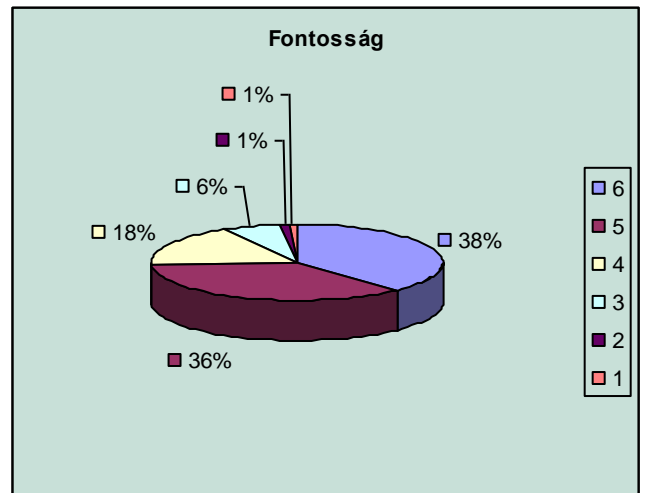
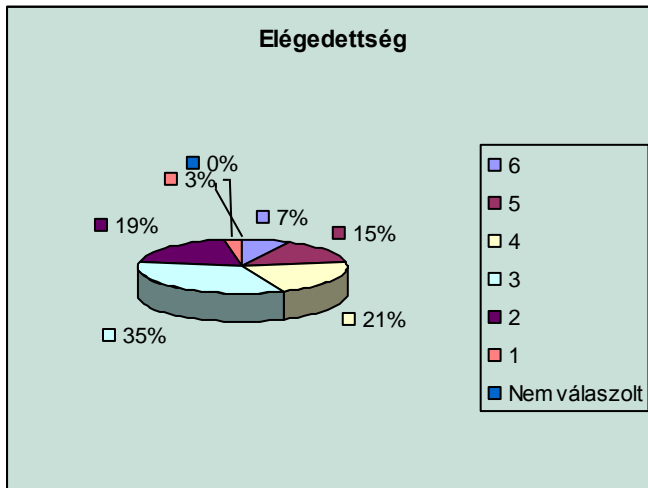
IV.3. Mennyire elégedett a vizesblokk egy főre jutó arányával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



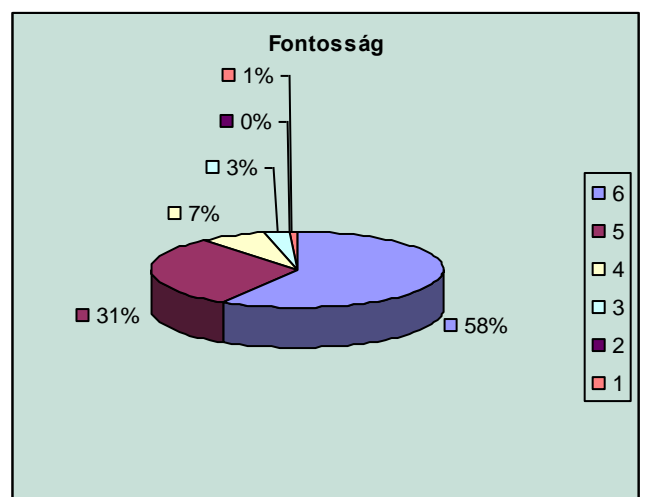
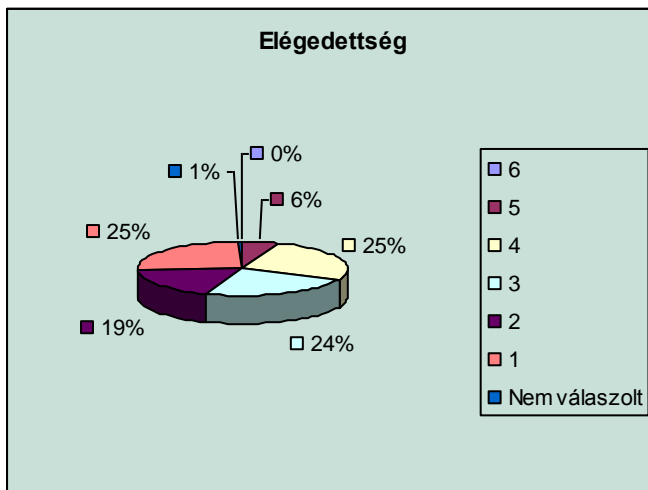
V. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószobákkal? Mennyire tartja ezt fontosnak?



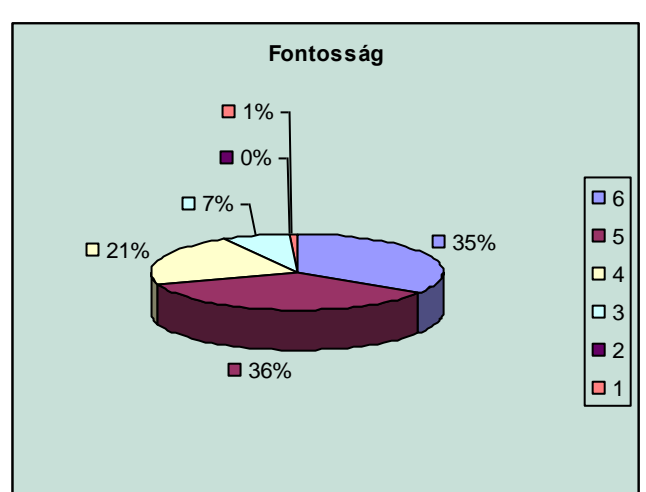
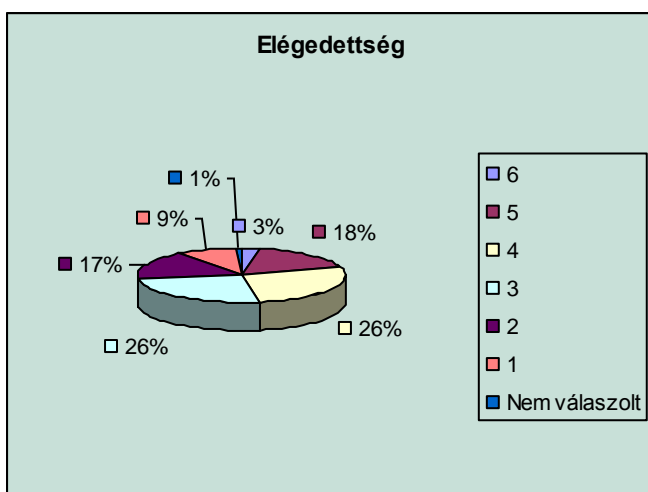
V.1. Mennyire elégedett a főzőkonyha felszereltségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



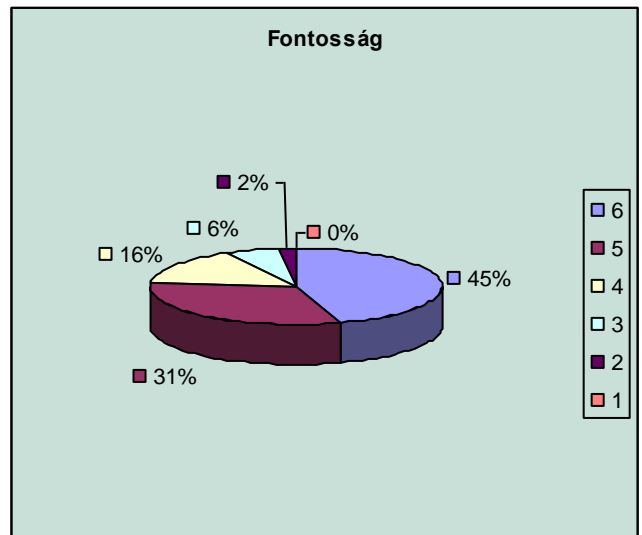
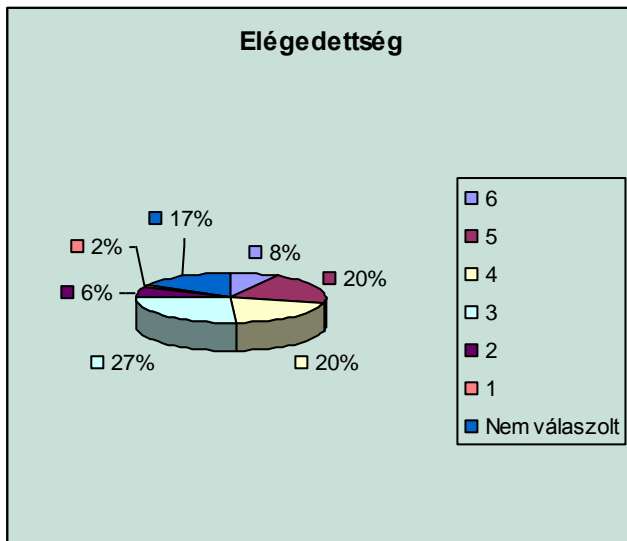
V.2. Mennyire elégedett a főzőkonyha tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



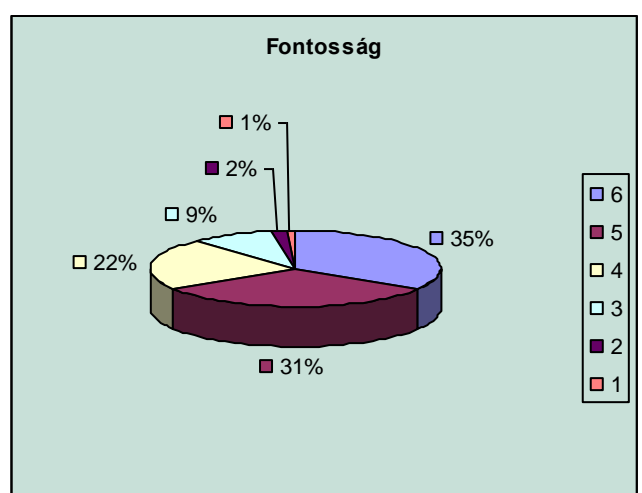
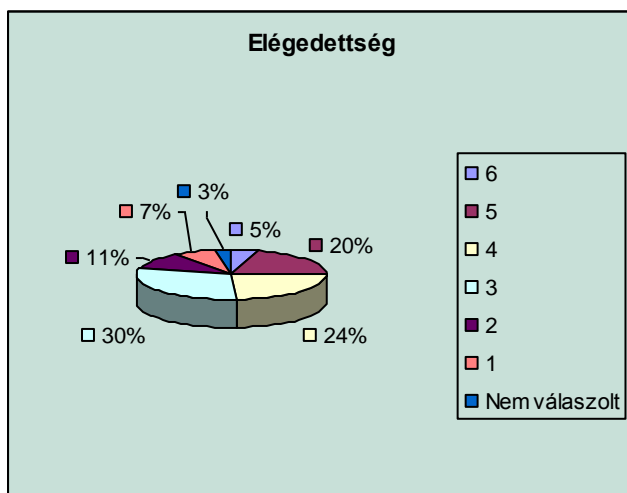
V.3. Mennyire elégedett a főzőkonyha korszerűségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



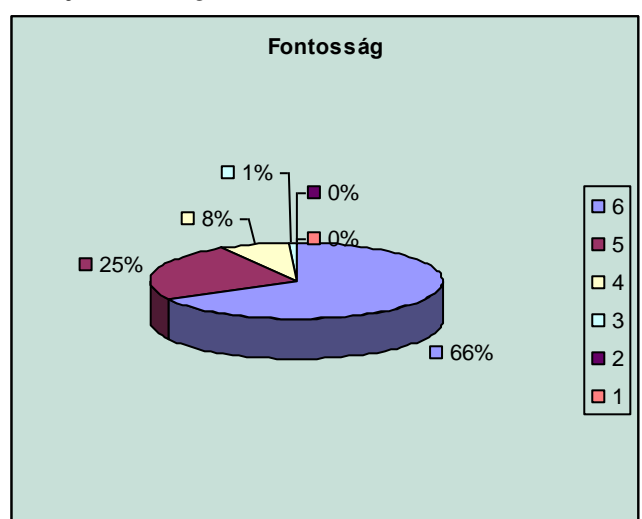
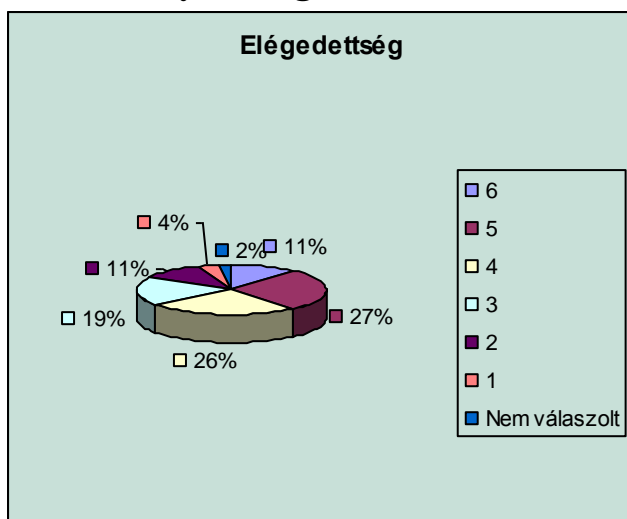
VI. Mennyire elégedett a kollégium szolgáltatásaival? Mennyire tartja ezt fontosnak?



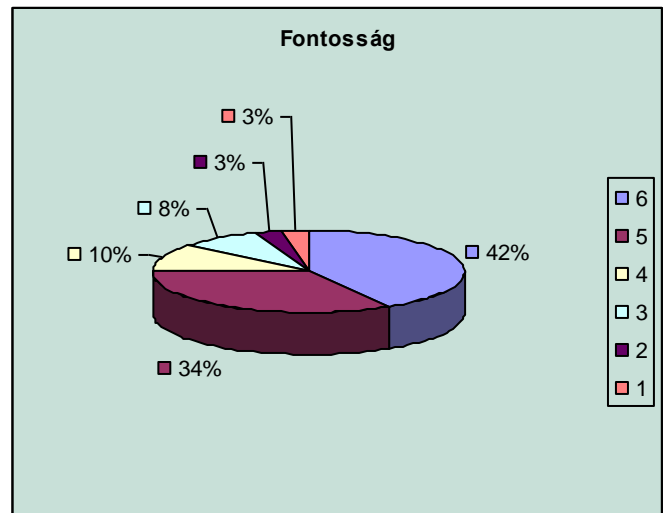
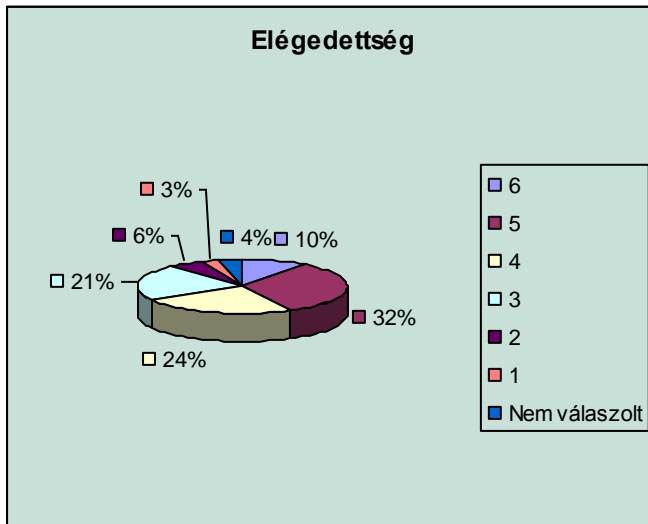
VI.1. Mennyire elégedett a sportolási lehetőség biztosításával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



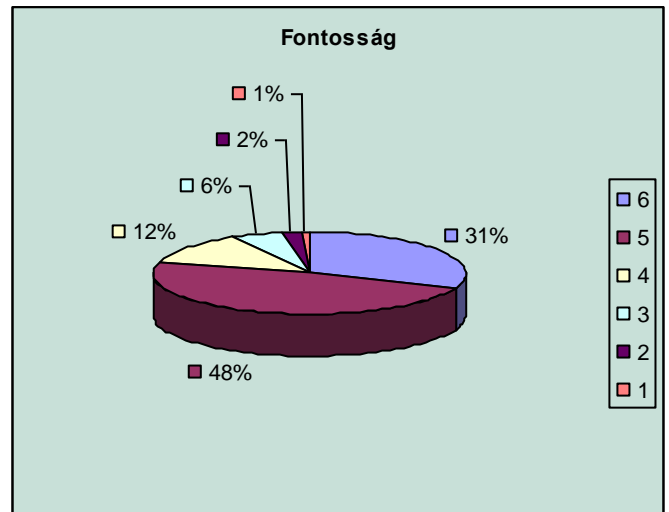
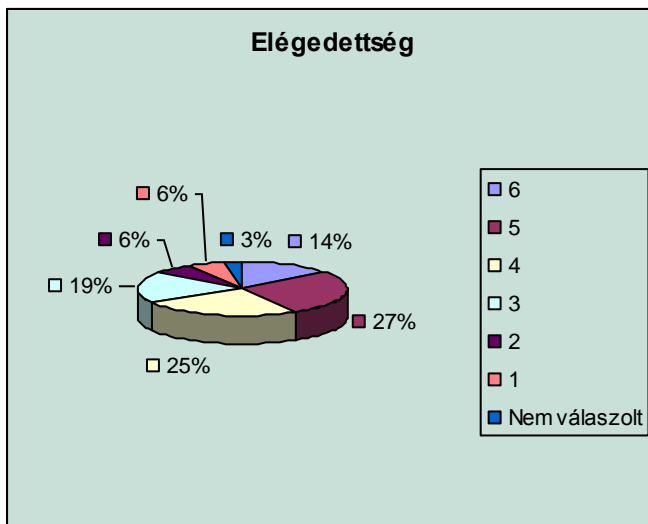
VI.2. Mennyire elégedett az internettel? Mennyire tartja ezt fontosnak?



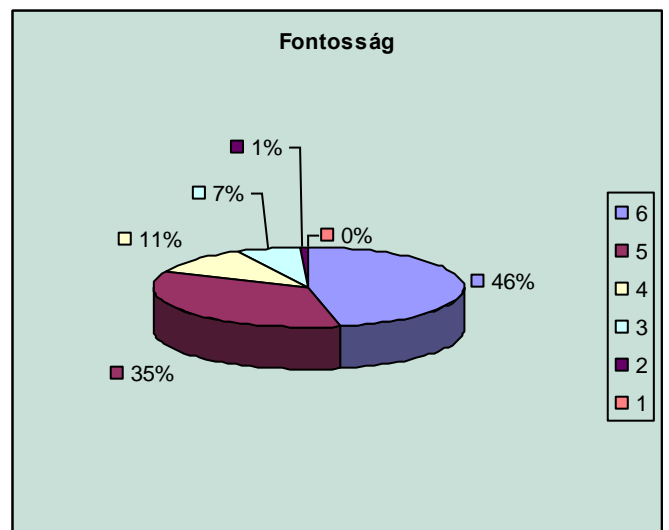
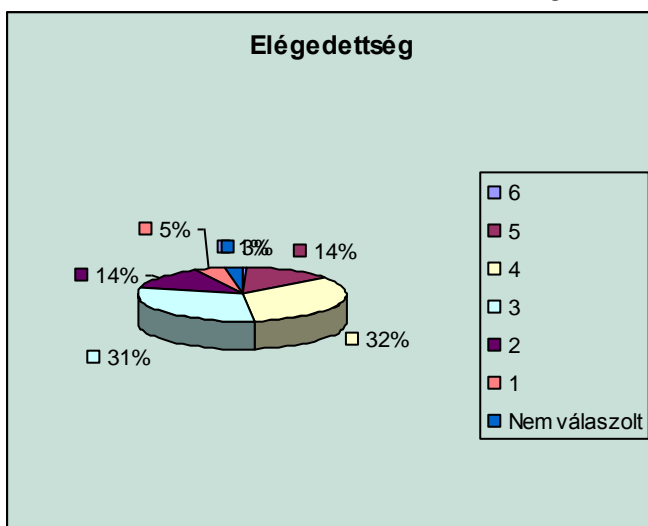
VI.3. Mennyire elégedett a kollégiumban szervezett programokkal? Mennyire tartja ezt fontosnak?



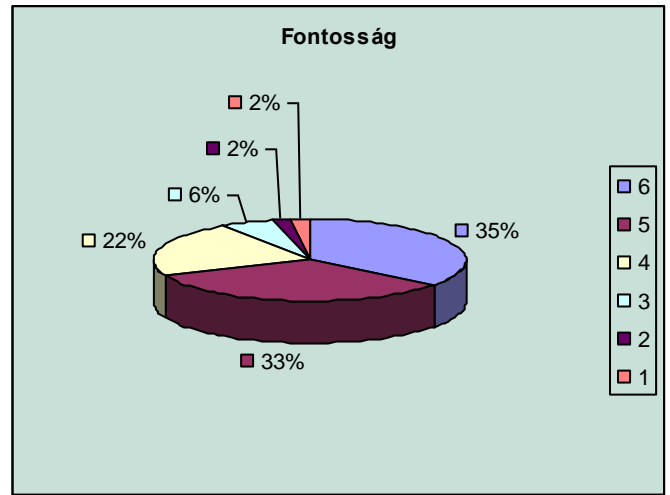
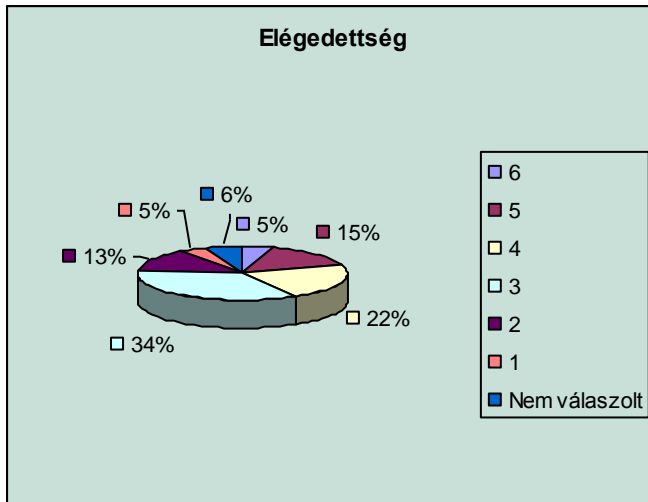
VI.4. Mennyire elégedett azzal, ahogy a kollégiumi vezetőség tájékoztatja a kollégiumi információkról? Mennyire tartja ezt fontosnak?



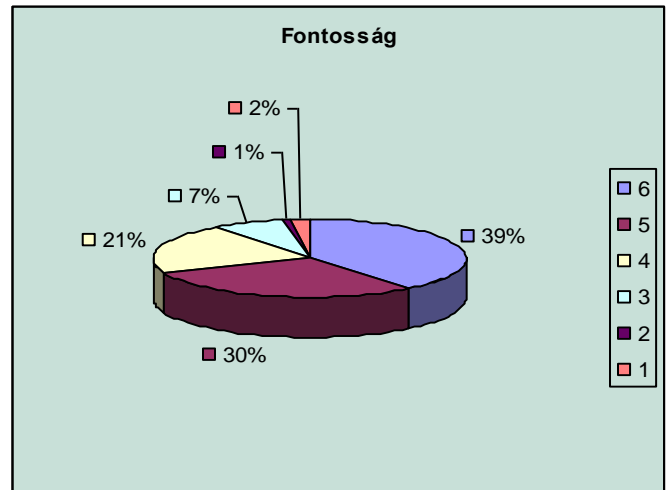
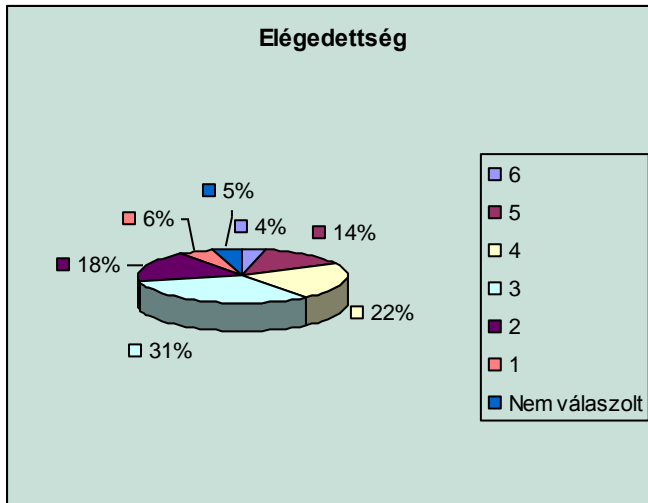
VII. Mennyire elégedett a személyzettel (kollégiumi bizottság, takarítók, dolgozók, gondnok, portaszolgálat)? Mennyire tartja ezt fontosnak?



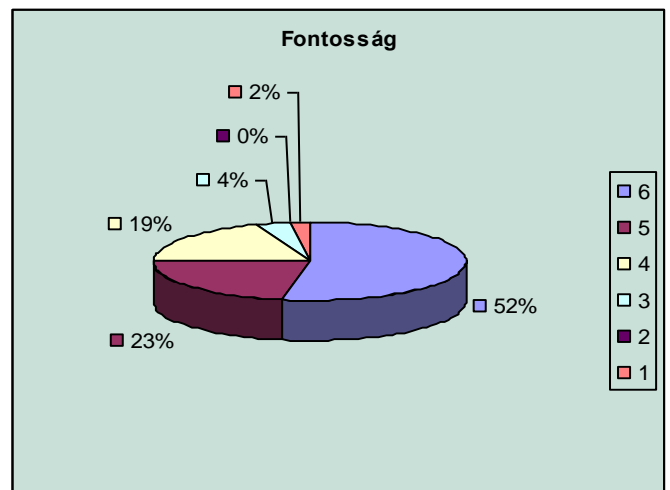
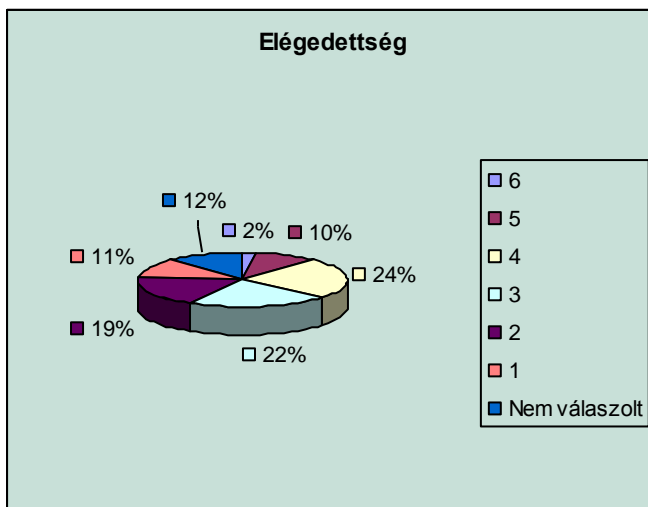
VII.1. Mennyire elégedett a személyzet elérhetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



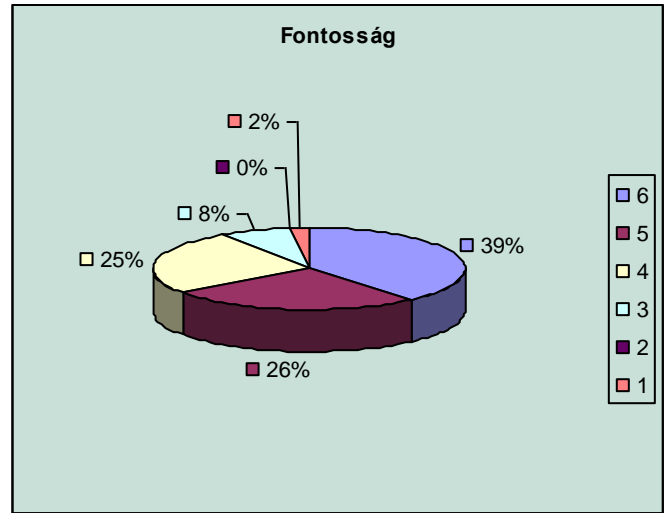
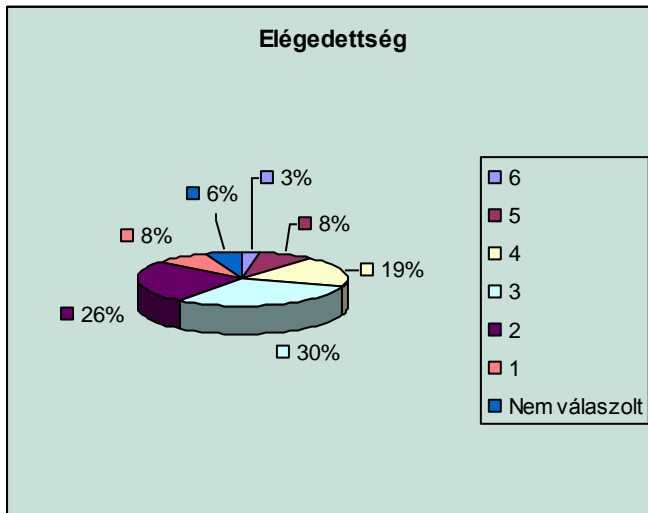
VII.2. Mennyire elégedett a személyzet hozzáértésével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



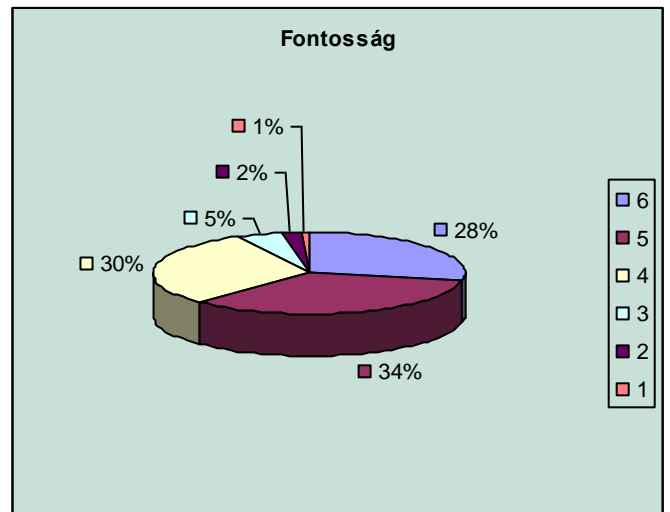
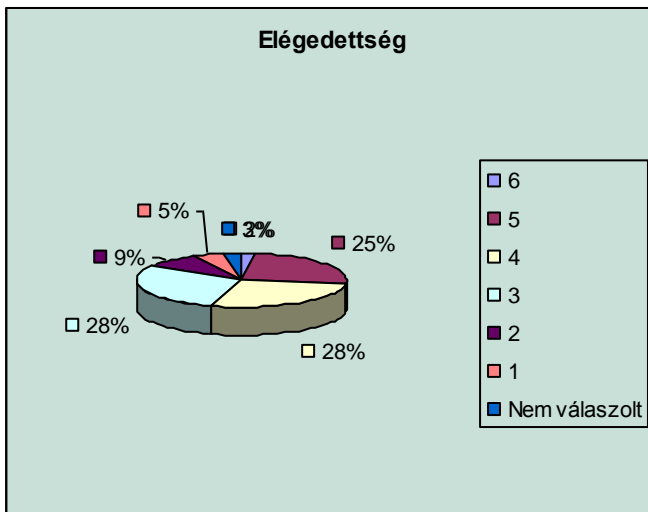
VII.3. Mennyire elégedett a személyzet együttműködési szándékával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



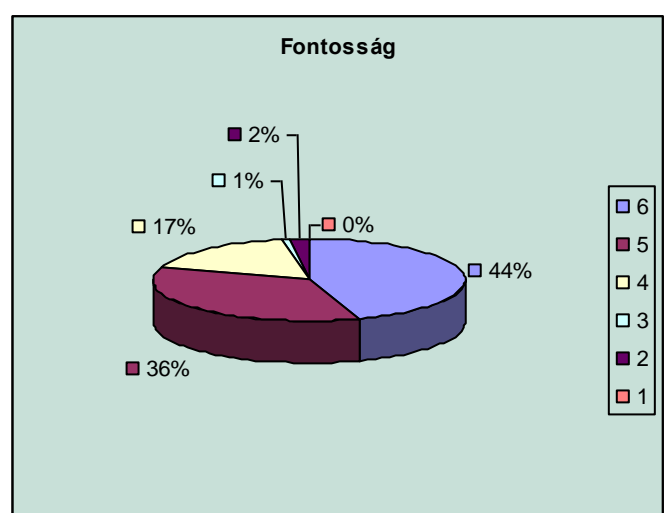
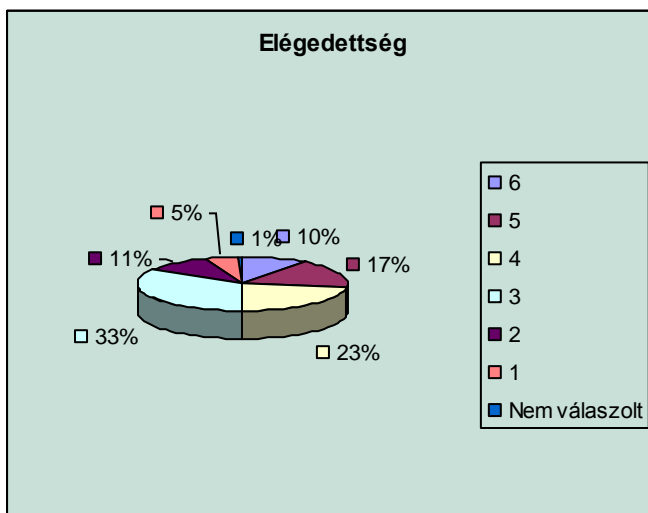
VII.4. Mennyire elégedett a reklamáció kezelésével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



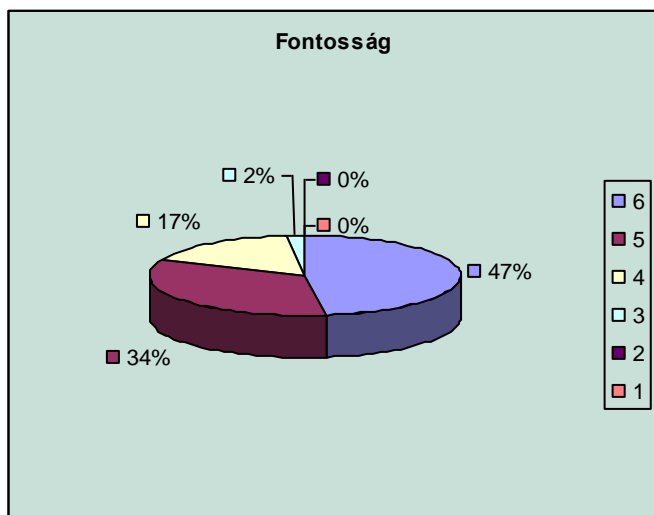
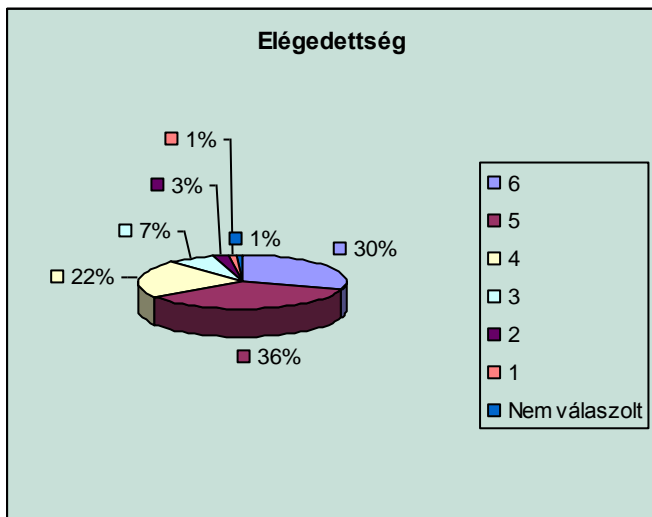
VIII. Mennyire elégedett a Terminus Kollégium környezetével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



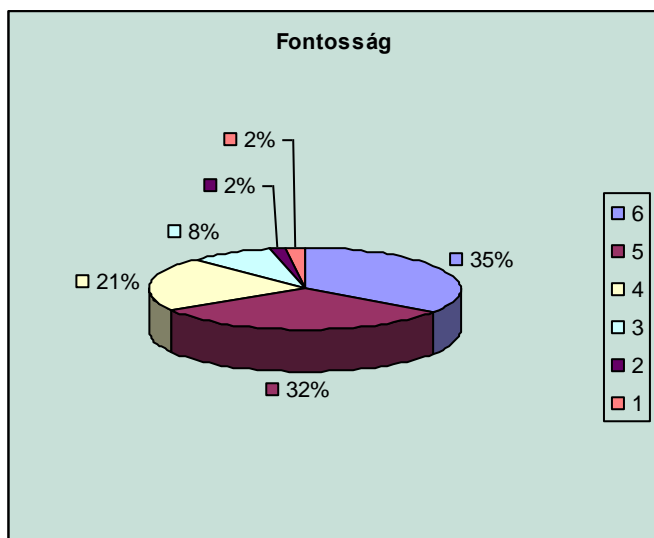
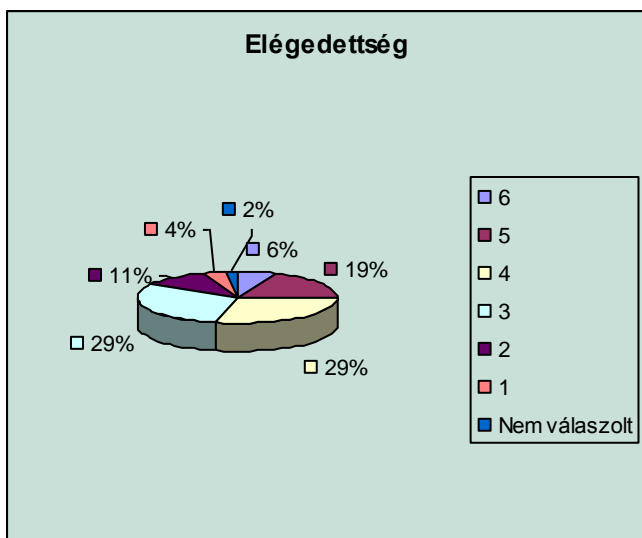
VIII.1. Mennyire elégedett a kollégium tisztaságával? Mennyire tartja ezt fontosnak?



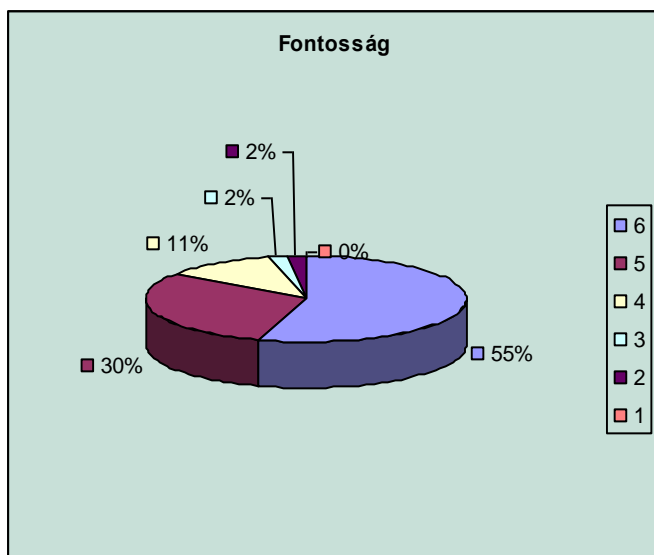
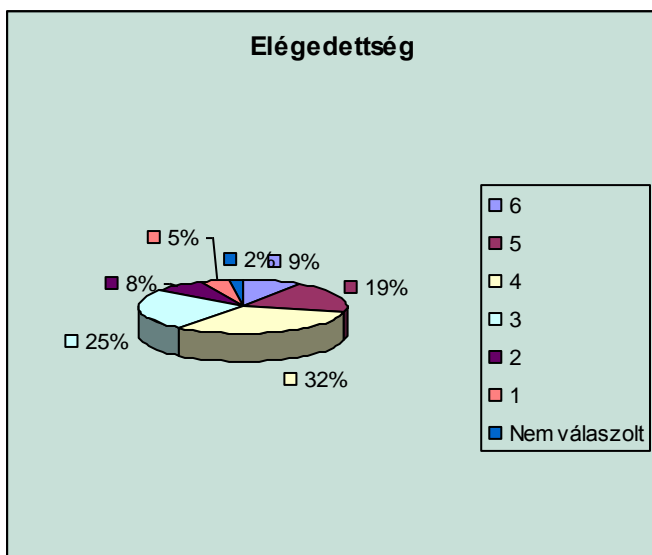
VIII.2. Mennyire elégedett a kollégium megközelíthetőségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



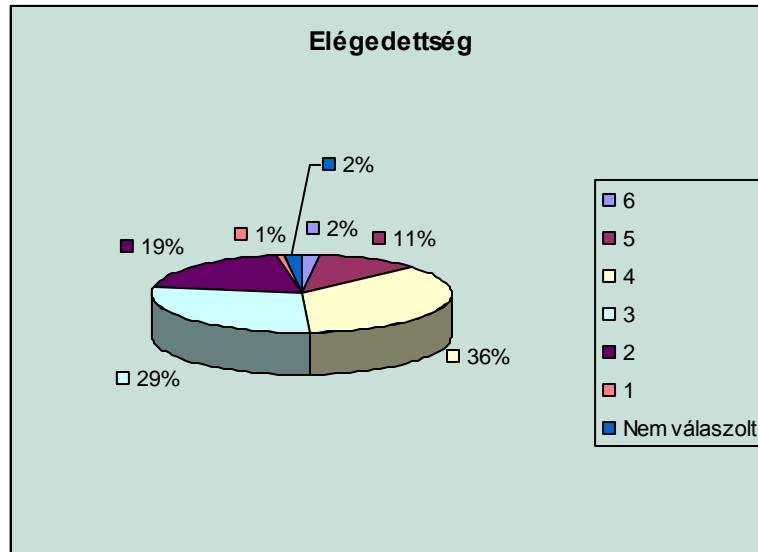
VIII.3. Mennyire elégedett a kollégium külső környezetével, elhelyezkedésével, rendezettségével? Mennyire tartja ezt fontosnak?



VIII.4. Mennyire elégedett a közbiztonsággal a kollégium környezetében? Mennyire tartja ezt fontosnak?

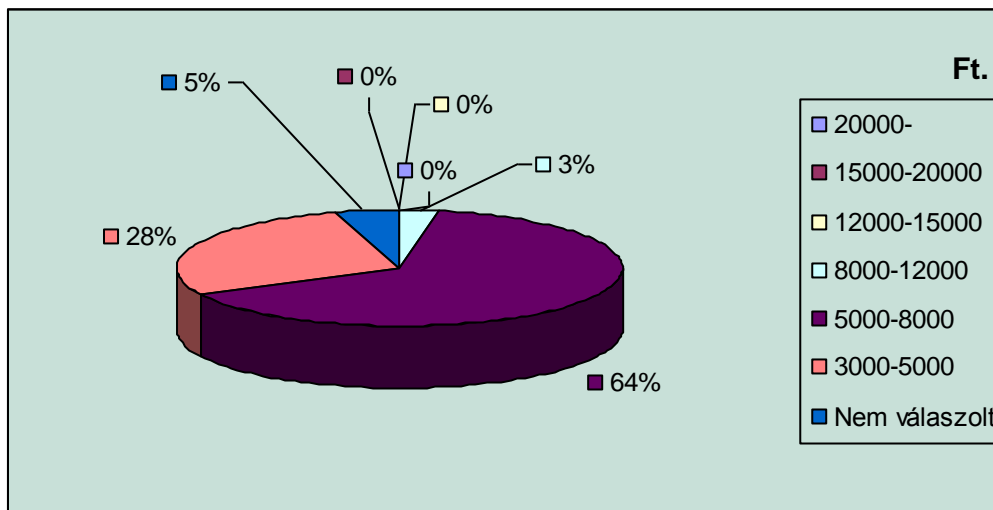


IX. Összességében milyennek látja a kollégium által biztosított életmódot?

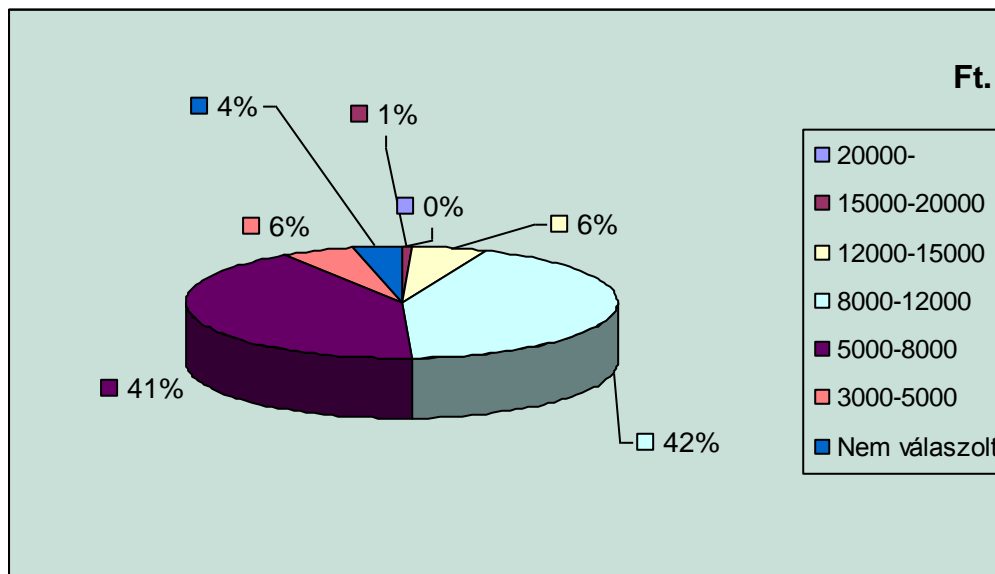


XI. Kollégium díjazása!

1: Legfeljebb (!), hány forint havi díjat lenne hajlandó kifizetni kollégiumi elhelyezéséért?



2: Legfeljebb (!), hány forint havi díjat lenne hajlandó kifizetni magas szintű (magas egy főre jutó szolgáltatások - vizes blokk, főzési lehetőség, egyéb kényelmi szolgáltatások - mennyiségi aránya mellett) kollégiumi elhelyezésért?



5. A megjegyzés részek tartalma

A megjegyzések alapján a következő adatokat kaptuk, melyeket próbáltunk minél jobban összegyűjteni:

-vizesblokkal kapcsolatos megjegyzések:

- tisztaságának növelése: 12 db megjegyzés
- szemetes elhelyezése a női zuhanyzóban: 1 db megjegyzés
- hétvégi takarítás: 1 db megjegyzés
- takarítás fix időpontjának megjelölése, illetve betartása: 4 db megjegyzés

- több fogas elhelyezése a zuhanyzóhelyiségben: 4 db megjegyzés
- minden zuhanyzófülkén legyen függöny: 4 db megjegyzés
- minden WC-fülkében legyen szemetes: 1 db megjegyzés

-szolgáltatással kapcsolatos észrevételek:

- Internet gyorsabbá tétele: 5 db megjegyzés
- elektromos hálózat fejlesztése 7 db megjegyzés
- több kollégiumi buli megrendezése a klubhelyiségben: 2 db megjegyzés
- klubszoba hosszabb nyitva tartása: 2 db megjegyzés
- kollégiumban alvás díjának csökkentése: 3 db megjegyzés

-személlyel kapcsolatban felmerülő észrevételek:

- takarítószemélyzet viselkedése: 4 db szavazat
- biztonsági szolgálat udvariatlan viselkedése: 4db megjegyzés

-kollégium környezetéhez fűződő észrevételek :

- udvar parkosítása, padok elhelyezése: 2 db megjegyzés

-szobákkal kapcsolatban felmerülő újítások, javítások:

- emeletes ágyak elhelyezése: 1 db megjegyzés
- hűtők elhelyezése a szobákban: 4 db megjegyzés
- tükör elhelyezése a szobákban: 3 db megjegyzés
- ablakok, ajtók szigetelése: 13 db megjegyzés

- konyhával kapcsolatos észrevételek:

- rezsók minőségének javítása illetve kicserélése: 3 db megjegyzés

- egyéb kollégiummal kapcsolatos észrevételek:

- több tanulóhelyiség létesítése: 2 db megjegyzés
- folyosó hangulatosabbá tétele (virágokkal): 1 db megjegyzés
- lift használata vasárnaponként: 1 db megjegyzés
- több mosógép szintenkénti elhelyezése: 2 db megjegyzés
- ebédlő vagy büfé üzemeltetése: 1 db megjegyzés

- sportolással kapcsolatos megjegyzések:

- kültéri pálya létesítése: 3 db megjegyzés
- boxzsák elhelyezése: 1 db megjegyzés

6. Elégedettség – Fontosság diagramm

Lakószoba:	■
Vizesblokk:	■
Főzés/étkezés:	■
Szolgáltatások:	■
Személyzet:	■
Környezet:	■
Súlypont:	■

